



**VNiVERSIDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

## **TRABAJO FIN DE GRADO**

### **GRADO EN DERECHO**

**Departamento: Derecho Privado**

**Área de conocimiento: Derecho civil**

**Curso 2016/2017**

# **CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE VIAJES VINCULADOS**

**Nombre la estudiante: Lidia Rueda Lorenzo**

**Tutor: Alfredo Batuecas Caletrío**

**Mes: Junio Año: 2017**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**GRADO EN DERECHO**

**Departamento: Derecho Privado**

**Área de conocimiento: Derecho Civil**

# **CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE VIAJES VINCULADOS**

## **ELECTRONIC CONTRACTING OF LINKED TRAVEL ARRANGEMENTS**

**Nombre de la estudiante: Lidia Rueda Lorenzo**  
**e-mail de la estudiante: Lidiarueda94@usal.es**

**Tutor: Alfredo Batuecas Caletrío**

## RESUMEN (15 líneas)

La utilización constante de Internet ha originado la aparición de nuevas formas de negocio y de contratación provocando tal circunstancia una evolución en el mercado turístico y de las normas que lo regulan. La antigua *Directiva 90/314 CEE de 13 de Junio relativa a los viajes combinados*, aprobada hace 25 años, ha quedado obsoleta teniendo que ser sustituida por la *Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y viajes vinculados*, (a partir de ahora DVC) la cual contempla, además de figuras ya tradicionales como la de los viajes combinados, una nueva denominada el viaje vinculado. Las actuales directrices intentan, igualmente, dar respuesta a problemas para los que no se había aportado solución en la primera directiva, así como una mayor protección para el viajero.

El objetivo de este trabajo no es otro que el examen detallado de las modificaciones introducidas por la DVC, haciendo especial hincapié, por un lado, en el conocimiento de la nueva figura del viaje vinculado mediante un análisis centrado en los elementos de la misma, es decir, en los servicios que pueden formar parte de tal tipología, las personas que intervienen en ella y la responsabilidad derivada de su aplicación; y, por otro, en las transformaciones que han afectado a la ya conocida figura del viaje combinado.

**PALABRAS CLAVE:** Nueva Directiva, servicios turísticos, Internet, servicios de viaje vinculado, responsabilidad.

## ABSTRACT

The constant use of the Internet has led to the emergence of new forms of business and new ways of contracting, this transformation is bringing an evolution in the travel market, hence the need for the old Directive 90/314 CEE of the 13 June, relative (EU) 2015/2302 of the European Parliament and Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, in view of the need to regulate traditional figures such as package travel, new ones like linked travel arrangements; also giving a response to problems that had not been solved in the first directive and giving a greater protection for the traveler.

The purpose of this paper is to examine in detail the modifications introduced by the DVC, with special emphasis on the one hand, to know the new figure of the linked travel, analyzing in particular its own elements, which means that the services that forms part of the figure, the people involved and the responsibility arising from its application. On the other hand, the latest novelties made to the well-known figure of the package travel.

**KEYWORDS:** New Directive, tourism service, Internet, linked travel service, responsibility.

## **ABREVIATURAS**

### **DIRECTIVA 90/314/CEE**

Directiva 1990/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.

### **DIRECTIVA 2015/2302**

Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y viajes vinculados

### **CEE**

Comunidad Económica Europea.

### **TJUE**

Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

### **TRLGDCU**

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

### **PIB**

Producto Interior Bruto

### **TIC'S**

Tecnologías de la Información y la Comunicación.

### **UE**

Unión Europea.

### **ST**

Sentencia

## ÍNDICE.

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS PREVIA A LA DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2015. ....</b>	<b>6</b>
1.1. SERVICIOS TURÍSTICOS SUELTOS. ....	6
1.2. EL VIAJE COMBINADO. ....	7
1.2.1. <i>Concepto y caracteres.</i> .....	7
1.2.2. <i>Contratación del viaje combinado y régimen de responsabilidad.</i> .....	9
1.3. EL PAQUETE DINÁMICO. ....	10
1.3.1 <i>Concepto y notas características.</i> .....	11
1.3.2. <i>Sujetos que intervienen en su contratación.</i> .....	12
1.3.3. <i>Problemas planteados por la figura y soluciones doctrinales.</i> .....	14
<b>2.- LA DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2015 COMO SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS QUE PLANTEAN LOS PAQUETES DINÁMICOS.....</b>	<b>16</b>
2.1.- LA PROPUESTA DE DIRECTIVA. ....	19
2.2. LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS TRADICIONALES EN LA NUEVA DIRECTIVA (UE) 2015/2302.....	21
2.2.1 <i>Los servicios sueltos</i> .....	21
2.2.2 <i>Los viajes combinados</i> .....	22
<b>3. LA NUEVA FIGURA DEL SERVICIO DE VIAJE VINCULADO. ....</b>	<b>24</b>
3.1. CONCEPTO. ....	25
3.2. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO DE VIAJE VINCULADO. ....	29
3.2.1. <i>Servicios.</i> .....	29
3.2.1.a) <i>El transporte de pasajeros.</i> .....	29
3.2.1.b) <i>El alojamiento cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga fines residenciales.</i> .....	30
3.2.1.c) <i>El alquiler de vehículos a motor o determinadas motocicletas.</i> .....	31
3.2.1.d) <i>Cualquier otro servicio que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a),b), o c).</i> .....	31

3.2.2. <i>Sujetos.</i> .....	32
3.2.2.a) <i>El viajero.</i> .....	32
3.2.2.b) <i>El empresario facilitador</i> .....	33
3.2.2.c) <i>El prestador del servicio.</i> .....	35
3.3. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD APLICABLE A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS. ....	36
3.3.1.- <i>Responsabilidad derivada del incumplimiento.</i> .....	36
3.3.2.- <i>Responsabilidad originada por la insolvencia del empresario.</i> .....	37
3.3.3. <i>Error en la reserva.</i> .....	40
<b>CONCLUSIONES.</b> .....	<b>41</b>

## INTRODUCCIÓN.

El sector turístico supone uno de los ámbitos económicos más importantes tanto a nivel estatal como a nivel europeo. La Unión Europea es el primer destino turístico del mundo, con 400 millones de llegadas internacionales en 2012. Los europeos hicieron más de 1 000 millones de viajes de vacaciones en 2011, casi el 80 por ciento de ellos en la UE<sup>1</sup>. Por lo que se refiere a nuestro país, según los datos aportados por el Ministerio de Energía, turismo y agenda digital, España recibió 75'3 millones de turistas en el año 2016<sup>2</sup>. Para garantizar pues la calidad del consumo en Europa, la legislación de la UE se ha encargado desde siempre de proteger los derechos de los viajeros, en particular en lo que se refiere a los viajes combinados.

Pero resulta evidente que el consumo de servicios turísticos está cambiando en los últimos tiempos; el comercio electrónico ha introducido numerosas ventajas para este sector, tanto para las empresas como para los turistas. A las empresas, les ha permitido aproximarse de manera rápida a todo el mercado, expandiendo su negocio de una manera más económica; conocer los productos de la competencia con el fin de crear unos productos que se diferencien de los demás; reducir costes y ofrecer precios más accesibles a todos los tipos de viajeros. Por otro lado, la aplicación de Internet al mercado turístico ha supuesto para los turistas el acceso a una información múltiple y diversa que le permite establecer una comparación rápida de precios y productos. Le ha conferido, además, una mayor rapidez y facilidad a la hora de contratarlos. Permite, igualmente, que sea el viajero quien confeccione el viaje a su medida.

El turista actual, ha pasado del plano de emplear Internet solo como un medio de información y consulta, pero sin realizar por esta vía sus compras, a otro donde las adquisiciones se efectúan, casi en su totalidad, a través de medios telemáticos. Surgen así nuevas combinaciones de servicios de viajes (como el paquete dinámico de turismo), hasta el momento inexistentes y cada vez son más los que hacen uso de ellas comprando distintas partes del viaje por separado o adquiriendo vacaciones a medida que posteriormente son ensambladas por uno o varios operadores comercialmente relacionados.

---

<sup>1</sup> Vid. Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las Regiones. Bruselas, 12 de Julio de 2013.

<sup>2</sup><http://www.minetad.gob.es/eses/gabineteprensa/notasprensa/2017/documents/turespa%C3%B1a%20avance%20cierre%202016.pdf>. Última consulta realizada el 02/06/2017

PANIZA FULLANA manifiesta que éstos últimos se cuantifican en 118 millones<sup>3</sup>. En este sentido los proveedores de servicios que utilicen nuevas tecnologías verán reforzada su competitividad<sup>4</sup>

Estos nuevos servicios de viaje han sido cada vez más frecuentes y a su vez perjudiciales para los viajeros pues carecían de una regulación específica. Dicha situación puso de manifiesto que la Directiva sobre viajes combinados adoptada hace ya más de veinte años no era capaz de abordar las nuevas necesidades surgidas en el sector turístico necesitando una renovación. Es el motivo que ha llevado a La Comisión a una revisión y su consiguiente actualización y para adecuar la normativa en vigor a la era digital y los nuevos comportamientos de los viajeros. Para hacer frente a dicha situación se elaboró una Propuesta de Directiva que ha reformaba algunas de las disposiciones de la Directiva anterior que habían quedado obsoletas, eran poco claras o presentaban lagunas. Por otra parte, daba cobertura legal a las combinaciones de servicios que habían surgido y suponían hasta el momento un vacío legal y lo hace introduciendo una nueva figura de turismo denominada viaje vinculado.

Tras un largo periodo de elaboración y de dudas sobre si se aprobaría, La Directiva 2015/2302 fue aprobada y fijada su fecha de publicación por los Estados Miembros el 1 de enero de 2015. El artículo 28 establece que dichos estados adoptarán y publicarán a más tardar el 1 de enero de 2018, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la Directiva y que aplicarán dichas disposiciones a partir del 1 de julio de 2018.

Este trabajo tiene como objetivo analizar la trayectoria seguida por la Comisión Europea en el análisis de los problemas que encerraba la Directiva 30/314 debido a la evolución del sector turístico y como aborda dicha problemática con la aprobación de la Directiva 2015/2302 a través de la cual se instala un nuevo régimen jurídico específico para dar solución a las necesidades turísticas de la nueva era digital.

---

<sup>3</sup> PANIZA FULLANA ANTONIA, “Las nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas: los paquetes dinámicos” en, *Paquetes dinámicos problemas y soluciones desde una perspectiva internacional*. (Dir. PANIZA FULLANA, ANTONIA) Dykinson, Madrid, 2014, pg. 21.

<sup>4</sup> APARICIO VAQUERO Y BATUECAS CALETRÍO, “La contratación Online de servicios turísticos”, *Nuevas fórmulas de comercialización On line de servicios turísticos*. Comares 2013, pg. 50.



## **1. LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS PREVIA A LA DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2015.**

Es innegable que el desarrollo de las nuevas tecnologías y la implantación de Internet ha permitido una evolución en los mercados económicos, donde el turismo ha pasado a erigirse en una actividad de masas y el turista se ha convertido en un viajero que contrata sus viajes ya organizados.

En el pasado, el turismo era considerado una actividad más bien elitista; el viajero o turista actuaba como el propio promotor, organizador y financiador de su viaje valiéndose para la elaboración de sus vacaciones de la contratación de servicios sueltos o contratación de viajes combinados.

### **1.1. Servicios turísticos sueltos.**

La adquisición de servicios turísticos sueltos constituyó la manera tradicional en que un viajero confeccionaba las vacaciones a su medida, ensamblando diferentes servicios individuales contratados con diferentes organizadores (alojamiento, transporte, etc.) De esta manera podía adquirir un billete de avión con una compañía aérea a través de un operador o agencia y posteriormente, reservar unas noches de hotel con otro operador o agencia independiente de la primera.

Esta forma de contratar los servicios turísticos, contaba con la ventaja de conceder libertad al viajero para poder decidir cada uno de los servicios a contratar; pero, a su vez, presentaba el inconveniente de generar un contrato y un pago distinto con cada uno de los prestadores de dichos servicios. Por ejemplo, si acordaba pernoctar en un hotel, tenía que realizar con esta entidad un contrato y pagar un precio. Por otro lado, si adquiría un billete de tren, suponía otro contrato distinto y pagaría el precio correspondiente. Esto originaba una serie de inconvenientes como el hecho de que, al tratarse de contratos y servicios sin una vinculación entre sí, resultaba más dificultoso ordenar los servicios adquiridos; de este modo, el viajero quedaba desprotegido ante situaciones en las que uno de los prestadores del servicio no cumplía con alguna de sus obligaciones, caso de una cancelación de vuelo por parte de una compañía aérea o el retraso del tren que ocasionase la pérdida de la totalidad o parte de los demás servicios contratados, como pudieran ser las noches de hotel.

En estos supuestos la responsabilidad recaía de manera directa en cada prestador del servicio al haberlo adquirido el usuario de manera individualizada y no a través de un intermediario. En suma, este hecho suponía la asunción de un gran riesgo por parte del viajero al no existir coordinación entre los servicios. Podría darse el caso de que uno de los prestadores, como la aerolínea, no cumpliera con los horarios previstos y el viajero no llegase a tiempo al *check in* de la habitación de hotel adquirida, perdiendo su derecho a hacer uso de la misma o perdiese un enlace con otro vuelo o medio de transporte no llegando a tiempo a determinado evento o compromiso.

## **1.2. El viaje combinado.**

Para procurar mitigar los problemas ocasionados al viajero en el intento de confeccionarse sus propias vacaciones, en las últimas décadas se ha ofrecido una nueva fórmula de contratar servicios turísticos: el viaje combinado. Consistía en que un organizador o agencia de viajes diseñaba un “paquete” vacacional en el que se incluían diferentes servicios como podía ser un vuelo, unas noches de hotel y una excursión y lo ponía disposición del viajero por un precio global a través de la celebración de un único contrato.

El viaje combinado, se encontraba ya regulado en la Directiva 90/314/CEE de 13 de junio de 1990, del Consejo, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Dicha Directiva fue transpuesta por la Ley 21/1995, de 6 de diciembre, reguladora de los viajes combinados (LVC); y, finalmente, regulada en los arts. 150 a 165 del TRLGDCU en su Libro IV.

### ***1.2.1. Concepto y caracteres.***

El artículo 151.1.a) TRLGDCU define el viaje combinado como *la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.*

*Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes: i) transporte, ii) alojamiento, iii) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.*

De la definición precedente podemos dilucidar, como expone GONZÁLEZ CABRERA<sup>5</sup>, que los caracteres básicos que componen la figura del viaje combinado son tres: los elementos del viaje, la combinación de los mismos y el precio global.

El primer aspecto básico, relacionado con los elementos del viaje, presenta a su vez una subdivisión entre elementos subjetivos y elementos objetivos. En cuanto a los primeros, resulta evidente que a la hora de configurar y ejecutar un viaje combinado es necesaria la participación de diferentes sujetos. Por una parte estará el adquirente, figura que generalmente se asocia al beneficiario o persona que disfruta del viaje, convirtiéndose por tanto en el acreedor de las prestaciones. No obstante, puede tratarse de un cesionario o individuo al que un contratante principal ha cedido su posición de acreedor del viaje o vacación. La obligación principal del viajero radicará en el pago del precio del viaje. Una segunda persona de interés es el organizador, también conocido como mayorista, (art 151 TRLGDCU), quien combina las prestaciones que componen el viaje o vacación, pudiendo venderlas él mismo al viajero o hacerlo a través de un segundo profesional. En éste último supuesto estaríamos ante un detallista o minorista que haría de mediador entre el organizado y el adquirente del viaje combinado. La obligación principal del organizador y del detallista consiste en prestar los servicios pagados por él viajero.

En cuanto a los segundos elementos, los objetivos, se entiende por tales las prestaciones que configurarían el denominado viaje combinado, siendo fundamentalmente dos: el transporte y el alojamiento; no obstante, el precepto incluye igualmente como objeto del viaje combinado las prestaciones no accesorias al alojamiento y el transporte, siempre y cuando constituyan una parte importante del mismo. En este sentido hemos de subrayar la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea de 11 de febrero de 1999 conocida como Asunto C 237/97<sup>6</sup>, en relación con el alojamiento, donde nos aclara lo que no se considerará servicio de alojamiento a efectos de la Directiva 90/314/CEE. No serán válidos para conformar, por tanto, un viaje combinado, a efectos de la Directiva, los viajes consistentes en intercambios escolares de una duración aproximada de seis meses o un año cuyo objeto persiga que el escolar asista a un centro de enseñanza en un país de acogida

---

<sup>5</sup> Vid. GÓNZÁLEZ CABRERA, INMACULADA “El contrato de viaje combinado y los paquetes dinámicos” en Manual de contratación turística (Dir. FRANCH FLUXÁ) Editorial Atelier, 2014, pg. 112.

<sup>6</sup> La disposición parte de una petición dirigida al Tribunal de Justicia, con arreglo al artículo 177 del Tratado CE, por el Korkein hallinto-oikeus (Finlandia), destinada a obtener, en el procedimiento administrativo iniciado por AFS Intercultural Programs Finlandry, una decisión prejudicial sobre la interpretación de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158, p. 59),

para familiarizarse con su población y su cultura, y durante el cual, el escolar se aloje gratuitamente con una familia de acogida, como si formara parte de ella.

La citada combinación previa de los mismos consiste en el ensamblaje de los servicios con anterioridad a que se le ofrezcan al viajero como un “todo incluido”. Dicha tarea deberá ser desarrollada por los profesionales citados anteriormente -el organizador y el detallista-, bien de manera individual o en ocasiones a instancia del viajero, pero sin que sea éste quien amalgame los servicios de manera personal, pues de ese modo, no podría considerarse como un viaje combinado. Conviene, no obstante, aludir al la STJCE de 30 de Abril de 2002 (*Asunto Club Tour C-400/00*). DOCE de 15 de Junio de 2002 (abordado más adelante) a través del cual el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (en adelante TJUE) permite que el viajero participe en la elección de los servicios que conformarán el viaje combinado.

En lo que respecta al precio global, aun consistiendo el viaje o vacación en la combinación de diferentes servicios, y a diferencia de la contratación de servicios sueltos, el viajero deberá abonar un único precio fijado a tanto alzado que incluirá el precio de los servicios, de los impuestos y de la asistencia que el viajero necesite durante el viaje; no se incluyen otros gastos como pudieran ser excursiones facultativas contratadas con posterioridad. Además, el viaje deberá tener una duración mínima de veinticuatro horas o al menos incluir una noche de estancia<sup>7</sup>.

### ***1.2.2. Contratación del viaje combinado y régimen de responsabilidad.***

Ha de subrayarse que el viaje combinado suscita un único contrato (del que el organizador ha de proporcionar copia al viajero), a pesar de que sean diferentes personas quienes presten los distintos servicios. Como en cualquier otro contrato, se generan una serie de derechos y de obligaciones para las partes. De un lado, el organizador tendrá el compromiso, en primer lugar, de prestar de manera correcta el servicio, bien sea por sí mismo o a través de un tercero. En segundo lugar, deberá entregar al viajero una copia del contrato en el momento que éste se perfecciona y acto seguido toda la documentación que

---

<sup>7</sup> Austria no aplica la limitación de duración mínima de veinticuatro horas por lo que su ámbito de aplicación se amplía de manera considerable. Vid. MARTINEZ ESPÍN, PASCUAL, “Contrato de viaje combinado (art 150 -165 TRLGDCU)” en <https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/3.pdf>. Pg 2. Consultado el día 29/05/2017.

aqué precise para su viaje, como pueden ser bonos de alojamiento, transporte etc. En último lugar, deberá prestar al viajero toda la información necesaria previo inicio del viaje.

Por otro lado, también se generan obligaciones para el viajero. Es preciso aclarar que se utilizará en adelante el término viajero puesto que es el referido en la nueva Directiva 2015/2302 debido a que en éste último término cabe una gama más amplia de posibles contratantes con respecto al término “consumidor”. La principal obligación de dicho sujeto, radica en el pago del precio del viaje que se haya estipulado. No obstante, no será la única. Entre otras, el viajero tendrá que asumir las relacionadas con la buena fe, los usos y la ley, caso de acudir con puntualidad a la salida del transporte, respetar las normas de convivencia en los alojamientos, etc.

El artículo 158 TRLGDCU prevé que entre la celebración del contrato y el comienzo de la ejecución del mismo, puedan provocarse alteraciones en las prestaciones; no obstante, para que esto sea posible deberá existir una causa justificada que obligue al organizador a modificar el contrato ya existente, caso de ciertas eventualidades como una avería en el avión que debería transportar a los contratantes. Estaríamos ante una situación que escapa al control del organizador. En estos supuestos el organizador tendrá que comunicar a los viajeros la situación y éstos deberán entonces decidir si rescindir el contrato o aceptar la modificación del mismo. El artículo 160 TRLGDCU concede al viajero la posibilidad de desistir del contrato con libertad, es decir, por su sola voluntad. Ahora bien, salvo por causa justificada, deberá abonar al detallista u organizador una indemnización que cubra los gastos de gestión y anulación.

En cuanto al régimen de responsabilidad de los organizadores y detallistas, éste se encuentra recogido en el artículo 162 TRLGDCU. Dicha responsabilidad es *directa* ya que el organizador o detallista responderá frente al viajero del viaje bien por actuación propia, bien por la actuación del prestador del servicio. Su actuación es, además, *solidaria*, de manera que el viajero puede dirigirse a cualquiera de los organizadores o minorista que sean parte del contrato con independencia de quien haya sido culpable del incumplimiento.

### ***1.3. El paquete dinámico.***

A pesar de que la figura del viaje combinado palió ciertos inconvenientes inherentes a la contratación de servicios sueltos, como la multiplicidad de contratos, lo ha hecho de una manera excesivamente rígida, pues el viajero ha pasado de tener total libertad a la hora de seleccionar los servicios de los que quería disponer en la contratación de

servicios sueltos, a tener que adquirir los servicios que la agencia había seleccionado para él sin flexibilidad alguna<sup>8</sup>. Ese factor, unido al creciente desarrollo de Internet y el uso masivo de las nuevas tecnologías (TICs) durante estos últimos años, han provocado que el sector turístico experimente grandes cambios en la forma de contratar servicios de viajes. De este modo, aumenta cada vez más el número de viajeros que, en lugar de personarse en una agencia física y contratar un viaje preestablecido, confeccionan sus vacaciones contratando ellos mismos de manera directa con el proveedor (por ejemplo, un hotel o una aerolínea), o a través de las agencias de viaje *On line*, los servicios que desean. Surge entonces un nuevo modo contractual al que se conoce como “paquete dinámico de turismo”. CAMARGO GÓMEZ, apunta que, a nivel europeo, se estima que 120 millones de turistas organizan sus vacaciones de esta manera<sup>9</sup>.

### ***1.3.1 Concepto y notas características.***

En cuanto al concepto de paquete dinámico, a pesar de no existir una definición legal, GÓMEZ CABRERA<sup>10</sup> afirma que se trata de un producto turístico integrado por más de un servicio (alojamiento, transporte, alquiler de coches etc.) confeccionado por el propio viajero, a través de un portal web o por medio de varias páginas web enlazadas a las que llega el comprador. En definitiva, se trata de combinaciones a medida elaboradas por los propios viajeros de una manera personalizada seleccionando los servicios de los que querrán disponer por ser los que mejor se adecuan a sus necesidades y lo harán a través de plataformas digitales o bien personándose en la agencia física. Las notas que caracterizan a esta figura, según APARICIO VAQUERO y BATUECAS CALETRÍO, serían las siguientes<sup>11</sup>:

En primer lugar, una configuración del paquete dinámico por *varios servicios turísticos*. Habitualmente en la práctica los servicios que suelen formar parte de esta combinación, son el alojamiento y el transporte, pero además, en menor medida, aparecerían otros que no accesorios a estos dos anteriores.

---

<sup>8</sup> RÍOS FERREIRA, AARÓN, “Contratación de servicios turísticos por internet: los paquetes dinámicos de turismo” en *Trabajo de Fin de Grado*. 2015/2016, Pg. 5.

<sup>9</sup> CAMARGO GÓMEZ, JUAN DAVID, “Contratación electrónica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español” en *Ars Iuris Salmanticensis ESTUDIOS*, Vol. 2, 95-125, Diciembre 2014. Pg. 96.

<sup>10</sup> GÓMEZ CABRERA INMACULADA, “El contrato de...” op., cit., pg. 128.

<sup>11</sup> APARICIO VAQUERO, JUAN PABLO y BATUECAS CALETRÍO, ALFREDO, “Régimen de responsabilidad en la prestación de servicios turísticos contratados como paquetes dinámicos”, en *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, (Dir. PANIZA FULLANA, ANTONIA) Dykinson, Madrid, 2014, pg. 57.

En segundo lugar, el viajero deberá *adquirir todos los servicios del mismo operador turístico* o, si son distintos operadores tendrá que existir entre ellos una correlación. Es decir, los adquirirá en el mismo lugar web y de hacerlo diferentes sitios webs, entre el primero y el segundo existirá un acuerdo comercial.

En tercer lugar, no caracteriza a esta figura que los servicios sean adquiridos con un espacio de tiempo entre unos y otros, pues se estarían contratando servicios sueltos. Por lo tanto, todos los servicios que integren el paquete vacacional *han de ser contratados al mismo tiempo*.

En cuarto lugar, *el comprador tendrá total libertad de elección* de los servicios que desea adquirir y la manera cómo desea ensamblarlos para confeccionar el viaje a su medida.

Por último, al igual que en los viajes combinados, el viajero pagará un *precio único* por todos los servicios adquiridos.

### ***1.3.2. Sujetos que intervienen en su contratación.***

En la contratación de un paquete dinámico intervienen diferentes sujetos. Es importante clarificar la función y responsabilidad de cada uno de ellos pues, habrá sujetos considerados imprescindibles (como el adquirente) mientras que otros tendrán un carácter contingente (caso de los prestadores de servicios intermediarios).

El primer sujeto que interviene en la contratación del paquete dinámico es el adquirente. Generalmente el viajero de un paquete dinámico será una persona física que contratará con un empresario (un profesional del sector turístico), situación por la que de entrada necesitará una protección especial, pues quedará en situación de desprotección al tener el empresario una cualificación específica en el sector de la que carece el viajero.

Se podría concluir que el viajero o e-viajero (denominación del viajero que adquiere productor por Internet) suele ser un usuario que en la mayor parte de los casos es un desplazado y en determinadas situaciones un turista. Es por ello que se le debe ofrecer una protección extra por la doble condición de desplazado y de turista<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> FEERER TAPIA, BELÉN, “Aspectos subjetivos de los paquetes dinámicos. La situación del viajero” en *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. Dirección: PANIZA FULLANA, ANTONIA Dykinson, Madrid, 2014, pg. 35 a 39.

El segundo sujeto que interviene en la contratación son los prestadores intermediarios. Cuando un viajero accede a Internet con la intención de contratar servicios para confeccionar un viaje encontrará numerosas páginas *Web* que le proporcionan información de utilidad. A pesar de la facilidad con la que se puede llegar a la información, el viajero medio puede carecer de conocimientos suficientes para saber discernir entre la útil y la que no lo es a la hora de contratar.

Por dicho motivo, en la mayoría de las ocasiones para que el viajero pueda contratar los servicios turísticos resultará imprescindible la intervención de los denominados prestadores intermediarios. De manera amplia, éstos están constituidos por páginas web cuyo cometido radica en proporcionar información al viajero (de carácter variado) y mediar en la contratación.

En cuanto a quienes pueden actuar como prestadores turísticos intermediarios FERRER TAPIA<sup>13</sup> hace referencia a tres figuras: los portales turísticos *on line*, las guías turísticas *on line* y las agencias turísticas *on line*<sup>14</sup>.

Hay que diferenciar entre los prestadores intermediarios y los metabuscadores. Éstos últimos consisten en un sistema que localiza información en varios motores de búsqueda y en las bases de datos de las agencias de viajes y proveedores conforme a unos parámetros señalados por el turista. Pero, a diferencia de los prestadores intermediarios, su finalidad consiste únicamente en facilitar la búsqueda de servicios y no en la celebración de ningún tipo de contrato; por tanto, en ningún caso puede considerarse parte contractual del contrato que posteriormente celebren viajero y agencia o proveedor<sup>15</sup>.

El tercer sujeto que interviene en la contratación son los prestadores del servicio. En la calificación de “prestadores del servicio” se engloba a todas aquellas empresas que de manera efectiva suministrarán un servicio al viajero que éste habría seleccionado previamente. Se trata por tanto de los hoteles, compañías aéreas, empresas de alquiler de vehículos, entre otros. Hemos de comprender que estas empresas, las cuales efectivamente proporcionan el servicio al usuario, constituyen la contraparte del contrato y no así las intermediarias.

---

<sup>13</sup>FERRER TAPIA, BELÉN, “Aspectos subjetivos de los... op., cit., pg. 39.

<sup>14</sup>En el TRLGDCU se encuentra recogida la definición de lo que debe entenderse por cada uno de estos sujetos.

<sup>15</sup>GÓMEZ JUAN, DAVID, “Contratación electrónica de paquetes dinámicos...”, op., cit., pg.110.



### ***1.3.3. Problemas planteados por la figura y soluciones doctrinales.***

Esta nueva forma de contratación surgida de la evolución de las nuevas tecnologías adquirió una gran relevancia en la práctica, ya que entre otras ventajas representaba un gran ahorro con respecto a la de servicios sueltos. Se calcula que en torno a un 25 ó 35 por ciento<sup>16</sup>.

El paquete dinámico de turismo presentaba un gran problema, y es que carecía de regulación jurídica. Dicha situación de vacío legal planteó la necesidad de regularizar la figura. Fue entonces cuando se abrió el debate sobre si dadas las similitudes que presentaba con las anteriores formas de contratación de servicios turísticos (los servicios sueltos y el viaje combinado) debía regularse bajo la forma legal de alguna de ellas; o, por el contrario, se debía contemplar como un nuevo modelo de contratación independiente de los existentes hasta el momento. GÓMEZ CABRERA<sup>17</sup> apunta que esta cuestión sobre la determinación jurídica del paquete dinámico de turismo, no era novedosa ni exclusiva del Ordenamiento español, pues antes, muchos otros países europeos habían planteado sus dudas al respecto.

El paquete dinámico comparte con los servicios sueltos la libertad de elección por parte el viajero para seleccionar los servicios deseados que conformarán parte de su vacación; sin embargo, difieren en el resultado final, pues, en la contratación de servicios sueltos se acaban contratando los diferentes servicios de manera separada, mientras que en el paquete dinámico se adquieren varios servicios habiendo realizado un único contrato.

En cuanto al viaje combinado y al paquete dinámico ambos guardan estrecha similitud, ya que, el viajero adquiere una pluralidad de servicios, generándose un único contrato por el que pagará un precio global (se desglose o no la factura). Otro aspecto que comparten tiene que ver con su duración, la cual habrá de ser de, al menos, de veinticuatro horas. Estas similitudes crearon en el viajero la falsa creencia de que el paquete dinámico y el viaje combinado constituían la misma figura y, por tanto, los adquirentes del primero quedarían protegidos bajos las normas reguladoras del viaje combinado<sup>18</sup>.

Se hizo así necesario, a pesar de representar una tarea cuanto menos dificultosa, calificar jurídicamente la figura del paquete dinámico, pues de ella dependería el régimen

---

<sup>16</sup> APARICIO VAQUERO, JUAN PABLO y BATUECAS CALETRÍO, ALFREDO, “Régimen de responsabilidad...” op., cit., pg. 58.

<sup>17</sup> GÓMEZ CABRERA, INMACULADA, “El contrato de...” op., cit., pg. 129.

<sup>18</sup> El documento <<*Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages*>> reconoce quedada la semejanza entre ambas figuras cabe pensar que los paquetes dinámicos puedan subsumirse en los viajes combinados.

de responsabilidad aplicable a los sujetos en parte de la contratación de los mismos. Desde luego, dar respuesta a la pregunta planteada no resultaba sencillo.

Autores como APARICIO y BATUECAS<sup>19</sup>, (y gran parte de la doctrina) opinaban que el tratamiento jurídico que debía recibir el paquete dinámico debería ser el de viaje combinado, puesto que el resultado final en ambas contrataciones no variaba, a pesar de que ciertos autores opinasen que en el paquete dinámico había una clara falta de “combinación previa” necesaria para poder hablar de un viaje combinado<sup>20</sup>.

A diferencia de los citados, otros autores no creían que pudiera subsumirse la figura del paquete dinámico de turismo en la regulación del viaje combinado. Entre estos ellos se encuentra FERRER TAPIA<sup>21</sup>, quien defiende que en un viaje combinado siempre interviene como parte contratante una agencia de viajes -en concepto de Organizador-, bien porque haya organizado y vendido el viaje al viajero, bien porque sólo se haya ocupado de su organización. Sin embargo, cuando en un paquete dinámico se contratan varios servicios turísticos juntos, se consideran como partes contratantes tanto al viajero como al prestador final del servicio contratado.

Al no intervenir una de las partes elementales del viaje combinado (el organizador) faltaría entonces uno de los requisitos fundamentales para poder aplicarles la misma calificación jurídica. GÓMEZ CABRERA tampoco comparte que el paquete dinámico pueda encontrarse regulado bajo la figura del viaje combinado<sup>22</sup>. Ésta autora manifiesta que en los paquetes dinámicos no existe una previa labor de organización de los distintos servicios que caracterizan el contrato de viaje combinado ya que los operadores simplemente ofrecen el servicio, y es el usuario quien se encarga de ensamblarlo. Un dato importante a tener en cuenta mediante el cual trata de avalar su postura, radica en que en España solamente pueden elaborar y comercializar viajes combinados agencias de viaje, mientras que cualquier operador sea agencia o no podrá ofrecer servicios para conformar un paquete dinámico.

---

<sup>19</sup> APARICIO VAQUERO, JUAN PABLO y BATUECAS CALETRÍO, ALFREDO, “Régimen de responsabilidad...” op., cit., pg. 68.

<sup>20</sup> El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas afirmó que para hablar de contrato combinado en la DVC se exigían dos únicos requisitos: precio global y combinación previa. Esta última característica se considera cumplida con independencia de que sea realizada únicamente por el organizador o intervenga la voluntad del viajero. De este modo los paquetes dinámicos cumplen con dichas características. Lo que el Tribunal pretendía con ello que el viajero pudiera ser participe en la elección de los servicios de los que se compondría su viaje y que aun así se considerase cumplido el requisito de combinación previa. STJCE de 30 de Abril de 2002 (*Asunto Club Tour C-400/00*). DOCE de 15 de Junio de 2002 (C 144/10).Pg 33.

<sup>21</sup> FERRER TAPIA, BELÉN, “Aspectos subjetivos de los...”, op., cit., pg. 32.

<sup>22</sup> GÓMEZ CABRERA INMACULADA, “El contrato de...” op., cit., pg. 130.

Ante la incertidumbre que provoca la cuestión, el legislador europeo, ha sentido la necesidad de resolver el problema mediante la modernización de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de Junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Lo ha realizado a través de la Directiva 2015/2302 que se abordará a continuación<sup>23</sup>.

## **2.- LA DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2015 COMO SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS QUE PLANTEAN LOS PAQUETES DINÁMICOS.**

Como ya se ha expuesto, debido al paso del tiempo y a la modernización de la sociedad, el sector turístico, como tantos otros sectores del comercio, ha sufrido transformaciones. Esto ha suscitado, tanto en los profesionales de esta rama como en los viajeros, la necesidad de un cambio y el consiguiente llamamiento al legislador europeo a favor de la actualización de la obsoleta Directiva 90/314/CEE, 25 años después de su aprobación.

Debemos considerar que en el contexto geográfico en el que nos encontramos, Europa, los viajes y el turismo conforman un sector especialmente importante al representar alrededor del 10 por ciento del PIB de la Unión Europea. La adopción en 1990 de la Directiva 90/314/CEE relativa a los viajes combinados, favoreció en gran medida al viajero de la época, generando un gran número de derechos para éste y reforzando la protección del mismo ante el empresario. A pesar de esto, la norma se aprobó en un momento en el que no existía la contratación por Internet y el viajero debía personarse en la agencia de viajes si deseaba contratar algún servicio turístico<sup>24</sup>.

El panorama en el mundo turístico comenzó a cambiar en el momento en el que se incorporó Internet como una herramienta de uso cotidiano a la vida de los viajeros y de los empresarios, quienes decidieron empezar a ofrecer sus servicios en páginas Web<sup>25</sup>. Se inició, de este modo, una importante transformación en el mercado turístico donde cada

---

<sup>23</sup> PANIZA FULLANA ANTONIA, “Las nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas: los paquetes dinámicos” en *Paquetes dinámicos problemas y soluciones desde una perspectiva internacional*. (Dir. PANIZA FULLANA, ANTONIA.) Dykinson, Madrid, 2014, pg. 21.

<sup>24</sup> PANIZA FULLANA, ANTONIA. “La propuesta de Directiva relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje: ¿El reconocimiento de la nueva realidad?”. *Revista doctrinal Aranzadi civil-mercantil*. 2014. Pgs. -6.

<sup>25</sup> Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE.

vez resultó más habitual la compra en línea de servicios turísticos<sup>26</sup>; pero, en esta nueva manera de contratar, ya no sólo se obtienen viajes preestablecidos, es decir, viajes combinados, si no que comienzan a adquirirse los servicios de viaje sueltos para conformarse el turista su propio viaje a medida.

Estas nuevas formas de adquisición de servicios de viaje provocaron inseguridad en los viajero y en los empresarios puesto que dichas combinaciones encerraban incertidumbre jurídica al no quedar claro si estaban cubiertas por las normas existentes hasta el momento, a pesar de que en la STJCE de 30 de Abril de 2002 (*Asunto Club Tour C-400/00*). DOCE de 15 de Junio de 2002 (C 144/10)<sup>27</sup>, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) había declarado que el concepto de viaje combinado incluía tanto a los viajes organizados por una agencia de viajes, como a los viajes organizados por ésta a petición y por iniciativa de un viajero o de un grupo restringido de viajero es. No obstante, la compraventa en línea de servicios turísticos continuó planteando problemas, sobre todo entre los diferentes estados miembros debido a que los tribunales de los mismos daban respuestas de diferente manera a los problemas suscitados por las nuevas maneras de contratación ante la carencia de una regulación común. Este nuevo entorno provocó que las empresas turísticas no pudieran competir en igualdad de condiciones.

Fue entonces cuando la Comisión decidió poner fin a esa laguna legal para lo que elaboró varios documentos que identificaban los errores de la DVC, con la intención de mejorarlos. La Comisión los reflejó en un texto titulado “Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital”. Algunos de los errores que se incluyen en dicho texto son los siguientes:

- a. *El 67 % de los ciudadanos de la UE pensaba erróneamente que estaban protegidos al comprar estos «nuevos paquetes».*
- b. *Los usuarios de «nuevos paquetes» tienen el doble de probabilidades de encontrar problemas que los usuarios de viajes combinados preestablecidos tradicionales.*

---

<sup>26</sup> La Comisión apuntaba en, *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, al Comité Económico y social europeo y al Comité de las Regiones adaptar la Normativa Europea Sobre Viajes combinados a la Era digital* que aunque el 23 por ciento de los viajeros europeos seguían adquiriendo los clásicos viajes combinados, el 54 por ciento de los europeos que viajaron en 2011 adquirieron por partes su viaje y posteriormente dichas éstas fueron ensambladas por uno o varios operadores.

<sup>27</sup> Club-Tour, Viagens e Turismo SA contra Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido (Petición de decisión prejudicial planteada por el Tribunal Judicial da Comarca do Porto) «Directiva 90/314/CEE — Viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados — Conceptos de "viaje combinado" y de "combinación previa"».

*Además, en caso de que surjan problemas, el coste medio para el viajero es de casi 600 EUR, frente a menos de 200 EUR para los viajes combinados clásicos.*

- c. Las pérdidas totales para los compradores de «nuevos paquetes» en la UE superan los 1.000 millones EUR al año.*
- d. La falta de claridad y la fragmentación de las normas sobre responsabilidad jurídica constituyen una carga tanto para los viajeros como para las empresas.*
- e. Las empresas de toda la UE que venden productos de viaje equivalentes no compiten en igualdad de condiciones.*

El proceso para concluir con los mencionados errores comenzó con la realización de una serie de consultas a las partes interesadas, en este caso, tanto a empresarios como a viajero es para evaluar la opinión de estos grupos sobre la normativa vigente reguladora del sector turístico. En 2008 la Comisión emitió el primer documento relativo al tema que nos ocupa: *Responses to the consultation on the Council Directive 90/314/CEE of 13 June 1990 on package travel, package holiday and package tours. Summary of responses*. En dicho escrito se recoge una consulta realizada viajeros y a empresarios del sector turístico de la Unión Europea, sobre la necesidad de modificación de la DVC. A través de ella se pudo comprobar que ambas partes creían en la necesidad de incluir en el ámbito de la Directiva aquellos viajes en los que el viajero se encargaba de ensamblar los servicios seleccionados, es decir, los paquetes dinámicos, realidad que no se contemplaba en la Directiva.

Tras esta primera consulta, en 2009 la Comisión emitió un segundo documento: *Study on consumer detriment in the area of Dynamic Packages*. En él se abordaban los problemas generados para el viajero por estas nuevas formas de combinar servicios turísticos al poder crearse una falsa apariencia de estar protegidos por la Directiva, mientras que en la realidad no quedaba claro si lo estaban o no<sup>28</sup>.

En Marzo de 2010 la Comisión emitió un nuevo documento, *Summary of responses to the consultation launched to gather stakeholders to the opinions to the existing problems and preferred solutions in order to identify preferred policy options as part of the commission's review of the Package Travel Directive*. Se trataba de una última consulta con

---

<sup>28</sup>Con carácter general se distinguen dos modalidades de paquete dinámico: los *unitary packages*, que se caracteriza porque los distintos servicios que componen el viaje se adquieren en la misma web; y por otra parte los *derivated packages*, que se caracterizan porque el viajero reserva los diferentes servicios que componen el viaje en distintas pw. Webs que están entrelazadas.

la que quedó claro que la entonces definición de viaje combinado tenía que modificarse y extender su ámbito de aplicación por parte de la Directiva. Debería incluir los paquetes que incorporasen alojamiento, transporte y demás servicios que el viajero hubiese adquirido a través de una página de Internet. Además, se refiere el Documento a la necesidad de modificar la responsabilidad de las agencias de viaje para una mayor protección del viajero.

Finalmente, en 2013, la Comisión emite la *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y el Consejo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE*, optando de entre todas las opciones que se barajaron por una modernización de la Directiva en vigor<sup>29</sup>. Con la nueva propuesta se pretendía fijar criterios comunes en la UE y eliminar las ambigüedades y lagunas que se habían dado desde la aprobación de anterior Directiva hasta el momento.

## **2.1.- La propuesta de Directiva.**

La propuesta, relativamente sencilla al componerse de escasos 29 artículos y dos anexos, establece como objetivo “*establecer la igualdad de condiciones entre los operadores, eliminar los obstáculos jurídicos al comercio transfronterizo y reducir los costes de cumplimiento para las empresas*”.<sup>30</sup> Desde el inicio del articulado se encuentran las novedades con respecto a la Directiva 90/314 CEE. Entre los artículo 1 y 3 se puede apreciar cómo la citada propuesta amplía su ámbito de aplicación ya que junto a la definición de viaje combinado (la cual retoca), se introduce una nueva figura: “los servicios asistidos de viaje”. Este nuevo tipo de servicios de viaje se define en el artículo 3.5 como “*la combinación de al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje para el mismo viaje o vacación que no constituya un viaje combinado y que dé lugar a la celebración de contratos separados con cada uno de los proveedores de servicios de viaje, si un minorista facilita la combinación: a) sobre la base de reservas separadas con ocasión de una única visita o contacto con el punto de venta; b) mediante la adquisición de servicios de viaje adicionales a otro operador de forma específica a través de procesos*

---

<sup>29</sup> BERENGER ALBALADEJO, CRISTINA, “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento y del Consejo, de 25 de Noviembre, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculado”, *International Journal of Scientific Managment Tourism*, 2016. Pg. 36.

<sup>30</sup> Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE.

*de reserva en línea conexos a más tardar en el momento en que se confirma la reserva del primer servicio”.*

Otra novedad importante, se encuentra recogida en los artículos 4 y 17 que introducen la obligación del empresario, que deberá informar de manera clara y concisa al viajero de si lo que está contratando es o no, un viaje combinado, y que en caso de que lo que contrate sea un servicios asistidos de viaje, no disfrutaran de la protección propia de los viajes combinados. Con excepción del derecho de reembolso de pagos anticipados y como se verá un poco más adelante en el texto, y, la repatriación en caso de insolvencia. Que si le serán aplicables. De esta manera se termina con los problemas que se planteaban cuando un viajero adquiría un servicio de viaje vía Internet y se creía cubierto por las normas de protección del viaje combinado sin estarlo.

En cuanto al tema de la responsabilidad, debido a las modificaciones planteadas en la propuesta surge una nueva definición de este concepto. La Propuesta pretende ser muy proteccionista frente a los derechos del viajero para lo que tratará de mantenerle lo más informado posible sobre los derechos que le amparan con el nuevo texto normativo. Así, se introduce un cambio importante con respecto a la Directiva 90/314, (entre los art. 11 y 14) pues ahora, el único responsable de la correcta prestación o ejecución del viaje combinado será el organizador con independencia de que no sea él mismo quien preste los servicios de manera efectiva. Relacionado con la responsabilidad del organizador se encuentra la obligación de éste de prestar asistencia al viajero y garantizar la protección del mismo contra la insolvencia. La antigua Directiva creó ya esta obligación, pero la propuesta fija criterios más específicos sobre el alcance de dicha protección. PANIZA FULLANA establece que, aunque con carácter general, el organizador responde de la insolvencia cuando el viajero se encuentre fuera de la Unión Europea, éste podrá exigir directamente al minorista la repatriación o ponerse en contacto con el organizador a través de él<sup>31</sup>.

En el artículo 19 se reconoce la responsabilidad del minorista que organice la reserva o bien de un viaje combinado, o bien de un servicio asistido de viaje, por los errores que se comentan en dicho acto de reserva salvo que sea imputable al viajero o por caso fortuito. Para finalizar, entre las novedades del articulado ha de tenerse en cuenta el artículo 26 el cual deroga la Directiva 90/314 CEE. Como conclusión podemos referirnos

---

<sup>31</sup> PANIZA FULLANA ANTONIA, “Las nuevas tecnologías aplicadas al turismo...”, 2014, pg. 28.

a los objetivos insertos en la misma propuesta que en resumen son los siguientes<sup>32</sup>: La Directiva propuesta aclarará y modernizará el ámbito de protección de los viajeros, que los viajeros estén mejor informados sobre los servicios que adquieren ofreciendo soluciones por si algo va mal y por último obligará a los empresarios a prestar garantías para hacer frente a una posible insolvencia.

## **2.2. La Contratación de servicios turísticos tradicionales en la nueva Directiva (UE) 2015/2302.**

Tras un largo periodo de elaboración y de dudas sobre si la Directiva 2015/2302 vería la luz, fue aprobada y fijada su fecha de transposición por los Estados Miembros el 1 de enero de 2018 y de aplicación en cuanto a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo que en la Directiva se contiene el 1 de julio de 2018<sup>33</sup>.

### **2.2.1 Los servicios sueltos**

La adquisición de servicios turísticos sueltos, la más tradicional de las contrataciones de servicios de turismo, a través de las páginas web de agencias de viajes que operan en Internet es igualmente la más frecuente. APARICIO Y BATUECAS consideran que el propio diseño de dichas páginas parece pensado para la adquisición de dicho tipo de servicios, pues habitualmente en la página principal se permite la contratación individualizada de cada uno de esos productos<sup>34</sup>.

Esta vía de contratar servicios no se encuentra recogida en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2015/2302. No obstante, a pesar de esta exclusión el legislador Europeo apunta en los considerandos 20 y 21 que se otorga libertad a los Estados miembros para poder aplicarla en los supuestos que existe ese vacío legal. Por lo tanto, los Estados miembros pueden mantener o establecer disposiciones análogas a las de la dicha Directiva para determinados contratos independientes sobre servicios de viaje únicos (como el alquiler de casas de vacaciones); para viajes combinados y servicios de viaje vinculados que se ofrezcan o faciliten sin ánimo de lucro destinados a un grupo limitado de

---

<sup>32</sup> Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y el relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE. Pg. 8.

<sup>33</sup> Artículo 28, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados.

<sup>34</sup> APARICIO VAQUERO Y BATUECAS CALETRÍO, “La contratación On line..”, op., cit., pg. 55.



viajeros y únicamente de modo ocasional; o para viajes combinados y servicios de viaje vinculados que abarquen un período inferior a 24 horas y que no incluyan el alojamiento<sup>35</sup>. El legislador pretende con ello es evitar una reducción en la protección a la que están sujetos los viajeros de algunos estados donde estas combinaciones sí están amparadas.

### **2.2.2 Los viajes combinados**

Parece evidente que la situación actual del mercado turístico poco tiene que ver con la del momento de aprobación de la Directiva 90/314 CEE. Este hecho, sumado a la necesidad de terminar con ciertos problemas que presentaba el viaje combinado, llevó a la Comisión a introducir novedades en la figura contemplándola en la DVC para adaptarla a la nueva era. Entre las novedades hallamos las siguientes:

En primer lugar, ampliación del ámbito de aplicación. El artículo 2 recoge el ámbito de aplicación de la DVC, en el que se distinguen dos tipos de combinaciones, por una parte los *viajes combinados* ofrecidos para la venta o bien vendidos por empresarios a viajeros; y por otra parte, una nueva figura denominada *servicios de viajes vinculados* facilitados por empresarios a viajeros<sup>36</sup>.

En segundo lugar la denominación utilizada para designar al contratante principal. Otro cambio importante se da en la nomenclatura que se utiliza para designar al contratante principal, beneficiario o cesionario, quien para la Directiva 90/324 era el “consumidor” y en la DVC pasa a denominarse “viajero”. Cambio significativo pues lo que ha pretendido el legislador con tal modificación (como se verá más adelante en el texto) es proteger no sólo a aquellas personas que organizan un viaje con motivos de disfrute personal, sino también a los pequeños empresarios que reservan un viaje relacionado con su negocio o profesión.

En tercer lugar los cambios en la información pre-contractual. Por un lado se amplía el contenido informativo que ha de facilitar el organizador al viajero previa firma del contrato. Dicha información habrá de ser genérica para cualquier tipo de contrato, y

---

<sup>35</sup> Considerando 21, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento y el Consejo de 25 de noviembre de 2015, pg. 4.

<sup>36</sup> Finalmente se modificó el nombre de la figura con respecto de *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y el Consejo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje*, pasando ésta de ser *servicios asistidos de viaje* a denominarse *servicio de viaje vinculado*.

además específica del viaje en cuestión (art 5 DVC). Por su parte se suprimen las normas sobre folletos impresos habida cuenta de las nuevas tecnologías que permiten actualizaciones de manera rápida y sencilla. La antigua Directiva posibilitaba que cada Estado tuviera unas normas específicas respecto a los folletos lo que obligaba a los organizadores a modificar, según el Estado en el que pretendiese expandir su negocio, dicho folleto y reimprimirlo. Tal disparidad legislativa le suponía un gran coste<sup>37</sup>.

En cuarto lugar las modificaciones contractuales (Art 9 a 12 DVC). El artículo 9 recoge la cesión del viaje a otro viajero. La novedad en este ámbito radica en que con anterioridad se permitía la cesión, pero únicamente en los casos en los que el cedente no pudiera acudir al viaje por un impedimento justificado y acreditado. El cedente debía comunicárselo al organizador. Tanto el viajero cedente como el viajero cesionario se convertían en responsables solidarios.

En cuanto a los tipos de modificaciones, la Directiva prevé dos (arts. 10 y 11), las *insignificantes* y las *significantes*<sup>38</sup>. En cuanto a las primeras, el organizador podrá de manera unilateral incrementar el precio del viaje siempre y cuando sea consecuencia directa del aumento de precio del transporte; se haya contemplado esta posibilidad de manera expresa en el contrato, y se lo comunique al viajero de una manera clara y justificada. La principal novedad se halla en el hecho de que si la elevación del precio excede del 8 por ciento del coste total del viaje, se considerará una alteración significativa. Dará lugar a que el viajero pueda aceptarlo con una reducción del precio; a un viaje sustitutivo de igual o superior calidad, o bien se le proporcionará el derecho de desvincularse. En caso de no exceder el citado porcentaje seguirá considerándose como una modificación insignificante que permite alteraciones por cuenta del organizador.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Considerando 27 Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados. Pg. 5.

<sup>38</sup> Para CAMACHO PEREIRA es criticable que el organizador de manera unilateral pueda modificar una parte del contrato dando para ello al término modificado un valor de “insignificante” y recayendo en el viajero la carga de probar que para él no es un cambio insignificante. En su opinión todo cambio por parte del organizador debería estar justificado. Vid. CAMACHO PEREIRA, CONSUELO, “La protección del viajero en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculado”, en *el turismo y la experiencia del cliente*, 2016, pg. 69.

<sup>39</sup> El Considerando 33 recoge una serie de modificaciones unilaterales por parte del organizador que se tendrán como sustanciales como por ejemplo las horas de salida o llegada incluidas en el contrato. Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados. Pg. 5.

En quinto lugar la responsabilidad. (Artículo 13 y 18). La novedad más importante referente a la responsabilidad con respecto a la anterior normativa se encuentra en que ya no se deja libertad para que los Estados decidan quién es el responsable de la correcta ejecución de los servicios de viaje, sino que tal responsabilidad recae en el organizador con independencia de que además preste los servicios o no, y sin perjuicio del derecho de repetición contra el verdadero responsable en caso de que sea el prestador del servicio. A este respecto, BERENGUER ALBALADEJO opina que España hubiera optado por un régimen de responsabilidad solidaria entre el organizador y el minorista<sup>40</sup>.

Otra innovación incluida en la DVC está relacionada con las obligaciones de información y asistencia al viajero. Si durante el viaje se dan circunstancias que impiden el regreso del viajero al punto de origen por causas externas a su voluntad, el organizador deberá asistirle proporcionándole alojamiento durante un máximo de tres noches y ofrecerle información de manera gratuita sobre servicios de asistencia sanitaria, consular, etc. Solamente podrá cobrar un recargo por la asistencia cuando la situación sea imputable al viajero.

Para finalizar con este aspecto, una cuestión muy polémica a la hora de tratar de proteger a los viajeros, ha estado relacionada con la imposición por parte de la Comisión a los Estados Miembros, de que los organizadores establecidos en sus territorios deban prestar garantías contra la insolvencia; es decir, que si se diera el caso de que el organizador quebrase y el viaje no pudiera ejecutarse, se pueda reembolsar el dinero al viajero con la menor demora posible.

### **3. LA NUEVA FIGURA DEL SERVICIO DE VIAJE VINCULADO.**

Como se ha venido tratando en el trabajo, la Directiva 2015/2302 recoge el régimen jurídico que hasta el momento se venía aplicando a los viajes combinados, introduciendo sobre la misma ciertas modificaciones o novedades. Además aparece regulada una nueva figura: el viaje vinculado (‘servicios asistidos de viaje’ en la propuesta de Directiva). La elaboración de la misma no ha resultado sencilla pues como se puede apreciar, esta manera de contratar no es más que lo que hasta ahora la doctrina había denominado “paquetes dinámicos de turismo”. Éstos dieron muchos problemas pues su falta de regulación inició una discusión sobre si se les debía aplicar la regulación de los viajes combinados por ser la

---

<sup>40</sup> BERENGUER ALBALADEJO, CRISTINA, “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, en *International Journal of Scientific Management Tourism*, 2016, pg.47.

normativa que mejor protege los derechos de los viajeros; o regularlos de manera autónoma. Finalmente, con la aprobación de la DVC y la creación de esta nueva figura, se ha tratado de poner fin a la discusión.

El viaje vinculado actúa como una nueva manera de contratar servicios turísticos, consistente en que, de una sola vez, el viajero puede adquirir a través de un empresario todos los servicios que desee para su viaje o vacación, contratando cada uno de los mismos de manera independiente con el prestador final del servicio. Un ejemplo de viaje vinculado sería el de un viajero que bien a través de una agencia *Online*, bien a través de su personación en la agencia física, selecciona entre múltiples opciones, un servicio de vuelo a la ciudad de Roma el día 3 de Agosto. Tras realizar la reserva y pago del vuelo, elige el alojamiento para la misma fecha y ciudad. Hay que tener claro que, a pesar de que los viajes vinculados puedan adquirirse en una agencia de viajes tradicional, su origen está ligado a la contratación por Internet.

### **3.1. Concepto.**

El artículo 3.5 de la Directiva 2015/2302 define al viaje vinculado como *al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje contratados para el mismo viaje o vacación, para los que se celebren contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje, si un empresario facilita:*

- a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o*
- b) de manera específica, la contratación con otro empresario de como mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.*

Por lo tanto, se consideraran vinculados aquellos viajes que cumplan con los requisitos que se establecen en el mencionado artículo. El primero de los requisitos que deberá concurrir se refiere a la contratación de al menos dos o más servicios (alojamiento, transporte, alquiler de coche u otros) para el mismo viaje o vacación ya que si se agencian para distintos viajes se descarta contemplarlo como viaje vinculado. Si el viajero, encontrándose en la misma agencia de viajes, decide comprar un billete de avión con la compañía *Air Europa* para la ciudad de Roma el día 3 de julio, por el que paga 300€, y posteriormente decide alquilar un vehículo para el día 6 de agosto en la ciudad de

Florenia por el que paga 200€, no se trataría éste de un viaje vinculado, sino de la adquisición de servicios sueltos. A pesar de adquirir todos los servicios a través de la misma agencia, no se han comprado para el mismo viaje. Además, cada servicio deberá reservarse y pagarse de manera independiente al resto. Ésta última es una de las características que diferencia al viaje vinculado del viaje combinado puesto que, en éste último, todos los servicios se consiguen mediante un único contrato por un precio global.

En segundo lugar, la Directiva deja muy clara la necesidad de la presencia de un empresario facilitador de la contratación. Hay diferentes maneras en las que dicho empresario puede realizar su labor:

Primero, puede darse con ocasión de una única visita por parte del viajero al punto de venta del empresario, el cual podrá ser una tradicional agencia física en la que habrá de personarse, o bien un sitio web. En ambos, casos se ofrecerá una serie de servicios entre los que el viajero seleccionará y pagará por separado.

Ahora bien, la diferencia entre adquirir los servicios de manera física o mediante la utilización de medios telemáticos estriba en que, en el primer caso, la agencia física será la misma en todo momento, es decir, el viajero se encontrará en el mismo local. Sin embargo, en el segundo supuesto, cuando el viajero adquiera sus servicios en una página web, no tendrá que conseguirlos todos en la misma, ya que el empresario que facilita la contratación puede ofrecer enlaces desde su sitio web, que redirijan al viajero a la página del empresario quien será el prestador final del servicio. Un ejemplo de empresario facilitador vía Internet lo encontramos en algunas páginas *Web*, que ofrecen a los viajeros una gran cantidad de servicios en multitud de países. Una vez que el viajero ha seleccionado el tipo de servicio y fechas deseadas, por ejemplo un hotel para el mes de julio en Mallorca, aparecerán todos los hoteles disponibles en dicha fecha y lugar. Al elegir el que más le convenga, se abrirá una pestaña donde aparecerá la página principal de dicho hotel, que será quién finalmente le preste el servicio y donde el viajero reservará y lo pagará. Tras esta operación se regresa a la pestaña principal para buscar su siguiente servicio<sup>41</sup>.

Por tanto, y como afirma, BATUECAS CALETRÍO lo primordial estriba en la labor de coordinación<sup>42</sup>; en que todos los servicios contratados para una misma vacación

---

<sup>41</sup> Es común que los empresarios utilicen en la contratación de viajes a través de internet fórmulas como la de “vuelo + hotel” para ayudar al viajero a saber que lo que está contratando es un viaje vinculado y que está protegido a través de esta figura y no de la del viaje combinado.

<sup>42</sup>BATUECAS CALETRÍO, en “La contratación de viajes vinculados”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, 2016, pg. 37.

estén conectados y no es que todo el proceso de adquisición se efectúe dentro de la misma web del facilitador.

En segundo lugar, cabe destacar la posibilidad de conseguir los servicios sin necesidad de una única visita al punto de venta del empresario facilitador, siempre y cuando, se obtengan en un periodo de tiempo no superior a 24 horas desde la consecución del primero. Es decir, el viajero reserva una habitación de hotel para una fecha y una ciudad, y, sin que transcurran las 24 horas, el mismo hotel le facilita la contratación de alquiler de un vehículo con una serie de compañías para esa misma ciudad y fecha.

En los casos en los que se produce un direccionamiento desde la página del empresario facilitador a otras de empresarios prestadores del servicio, lo que se produce es una comunicación de datos donde el nombre del viajero, sus referencias de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros con él o con los que se celebra otro en un plazo máximo de 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Esta circunstancia ha de distinguirse de los casos en los que a pesar de haber un enlace en la página web de un empresario que dirige a la web de otro, el proceso de reserva no está vinculado, tiene un carácter puramente informativo<sup>43</sup>. Sería el caso en el que un hotel o un organizador de acontecimientos incluye en su página una lista de todos los empresarios que ofrecen transporte a su alojamiento con independencia de reserva, o si utilizan cookies o metadatos para insertar publicidad<sup>44</sup>. BERENGUER ALBALADEJO propone un ejemplo interesante sobre este asunto<sup>45</sup>. Se trata del caso *en que un viajero entra en accommodation.com y se da cuenta de que en la página principal de la web hay un enlace de WeflyU.com anunciando vuelos disponibles. El viajero reserva alojamiento con accom.com y cuando su reserva queda confirmada regresa a la página principal y hace «click» en el enlace de WeflyU.com. No hay transferencia entre estas páginas web de ningún dato personal del viajero, ni de los datos del pago, ni de las fechas, ni del destino, ni nada de nada. El viajero simplemente pincha en el enlace y se abre la página principal de WeflyU.com. El viajero selecciona y reserva sus vuelos. Este caso no constituye ni un viaje combinado, ni un servicio de viaje vinculado porque no hay ninguna invitación a*

---

<sup>43</sup> Art 3.2b) inciso V, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados.

<sup>44</sup> Considerando 12, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados.

<sup>45</sup> BERENGUER ALBALADEJO, CRISTINA, “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302...” op., cit., pg. 42.

*hacer «click» en el encale del segundo prestador de servicios y la segunda reserva no es el resultado de una reserva previa hecha por el viajero.*

Para finalizar con el concepto de viaje vinculado, debemos hacer una mención a los casos que la Directiva deja fuera del ámbito de su aplicación. A efectos del artículo 2.2 no se considerarán viajes ni combinados, ni vinculados:

*a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación.*

*b) Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro únicamente a un grupo limitado de viajeros;* en este caso podemos encontrar un problema y es que la Directiva no establece qué se considera como “ocasional”, por lo tanto queda de mano de los Estados el aclararlo. Es decir, que si, por ejemplo, un club deportivo quisiera organizar una “excursión” para sus socios, dicho viaje no quedaría protegido por la Directiva puesto que sería ocasional (para un grupo limitado de viajeros y sin ánimo de lucro). A pesar de ello, en la práctica son escasas las entidades que organizan los viajes de dicha forma. Normalmente se limitan a solicitar servicio a una agencia de viajes para que ella organice el viaje en los términos que fije la entidad y, posteriormente, pone en contacto a sus miembros con la agencia de manera que el vínculo contractual se establece entre el empresario o agencia y el miembro de la entidad quedando ésta última al margen.

*c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión<sup>46</sup>.*

Es necesario aclarar que, no quedarán excluidos todos los viajes de negocios, solamente los que realicen las grandes empresas bajo un convenio; por ejemplo, una empresa que acuerda con una agencia de viajes que todos los viajes a realizar por ella los organice dicha agencia. En estos casos no se le ofrece protección a través de la Directiva; esto se debe a que la contratación entre la empresa y la agencia, constituye una contratación entre empresarios en la que ninguno actúa como viajero (parte débil) al que proteger. No obstante, sí se otorgará protección a los pequeños empresarios, autónomos o profesionales liberales que reserven un viaje relacionado con su negocio a través de los

---

<sup>46</sup> Considerando 7, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados. Pg. 2.

mismos canales que los viajeros es, ya que se les asemeja a éstos a la hora de ampararles legalmente<sup>47</sup>.

### **3.2. Elementos que intervienen en el servicio de viaje vinculado.**

Para que un viaje vinculado se encuentre correctamente elaborado, deberá estar compuesto por elementos objetivos o servicios a contratar y elementos subjetivos o personas que intervienen en el viaje.

#### **3.2.1. Servicios.**

Como expone el artículo 3.5, para que una combinación pueda ser calificada como “viaje vinculado”, deberá estar conformada por al menos dos o más tipos diferentes de servicios, los cuales se encuentran recogidos en el artículo 3.1 y son los siguientes:

##### **3.2.1.a) El transporte de pasajeros.**

Se trata de uno de los principales servicios utilizado por los viajeros a la hora de confeccionar sus viajes. Los servicios que constituyan parte intrínseca de otro servicio de viaje carecerán de tal consideración. Sería, por ejemplo, el caso del transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros, o el traslado desde el hotel hasta el aeropuerto o estación de ferrocarril y viceversa, entre otros. Tal circunstancia se debe a que dichos servicios no tienen sentido por sí mismos sino en su prestación conjuntamente con el principal<sup>48</sup>.

Resulta comprensible que un traslado, por ejemplo, del aeropuerto al hotel, efectuado en unos minutos, sea considerado como un servicio intrínseco al del transporte por ser un servicio de escasa entidad; no obstante, hay situaciones en que dicho traslado supone un desplazamiento de larga distancia. Entre ellas estaría el caso de uno viajero que, teniendo su residencia habitual en Sevilla, ha de viajar hasta Barcelona por ser el lugar de salida de su vuelo. Éste tipo de servicios se conocen como Bus&Fly, de los que habla BATUECAS CALETRÍO<sup>49</sup> y para quien, si no se permite la combinación de dos tipos de transporte a la hora de confeccionar el viaje vinculado, es debido a que ambos no

---

<sup>47</sup> BERENGUER ALBALADEJO, “Luces y sombras...” op., cit., pgs. 42 y 43.

<sup>48</sup> Considerando 17, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento y el Consejo de 25 de noviembre de 2015, pg.3

<sup>49</sup> BATUECAS CALETRÍO, en “La contratación...” op., cit., pg. 44.



sobrepasarían las 24 horas. A pesar de ello defiende que dichas combinaciones deberían tener un régimen especial y ser consideradas como combinaciones válidas<sup>50</sup>.

***3.2.1.b) El alojamiento cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga fines residenciales.***

BATUECAS CALETRÍO apunta que el alojamiento está considerado por el legislador como un servicio de viaje de especial importancia. Cuando éste es uno de los aspectos que se combinan en el viaje vinculado, su sola presencia implica que tal composición se califique como viaje vinculado, incluso aun no cumpliendo el requisito de tener una duración superior a veinticuatro horas<sup>51</sup>.

Sobre el alojamiento se deben realizar dos consideraciones. La primera, es que para que el mismo pueda ser considerado como servicio de viaje susceptible de conformar una combinación protegida no ha de tener fines residenciales. La Directiva no aclara qué se considera como tal y se limita a poner como ejemplo de fines residenciales los cursos de idiomas en el extranjero (considerando 17). Por tanto, se infiere de la propia Directiva que su fin radica en regular únicamente los viajes de ocio y no aquéllos efectuados con el ánimo de permanecer en un mismo lugar por un largo periodo de tiempo, entendiendo éste como aquél de duración mayor a lo que con normalidad pueden durar un viaje de “placer”. En mi opinión la duración máxima de un alojamiento para poder considerarlo servicio a efectos de la Directiva sería de un par de semanas. Basándome en que la Directiva deja fuera el alojamiento de cursos de idiomas en el extranjero, teniendo éstos con carácter general una duración mínima de tres semanas. La otra consideración a tener en cuenta hace referencia al hecho de que para que el alojamiento constituya un servicio de viaje independiente, éste no debe formar parte de los elementos intrínsecos al transporte de pasajeros. Sería el caso de adquirir un billete de tren coche-cama el cual debe considerarse como servicio principal el transporte y que permite una mayor comodidad para el viajero al poder ir tumbado y no sentado sobre un sillón.

En referencia a los cruceros (considerando 17), si el elemento principal no es claramente el transporte, sino que se agrupan como servicios principales alojamiento,

---

<sup>50</sup> Otro elemento excluyente a la hora de que dichas combinaciones sean consideradas como válidas en el momento de conformar un viaje vinculado es el hecho de que la Directiva no permite combinaciones de servicios de la misma naturaleza. Por ejemplo, no se consideraría viaje vinculado a efectos de la Directiva la adquisición de dos alojamientos.

<sup>51</sup> BATUECAS CALETRÍO, en “La contratación...” op., cit., pg. 42.

transporte y otros posibles servicios, podrán quedar protegidos bajo el ámbito de aplicación de la DVC.

***3.2.1.c) El alquiler de vehículos a motor o determinadas motocicletas.***

La introducción del alquiler de vehículos a motor como un servicio independiente constituye una novedad que aborda la Directiva, pues con anterioridad, se encontraba regulado como parte del transporte.

***3.2.1.d) Cualquier otro servicio que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a), b), o c).***

Algunos de los servicios que no se consideran intrínsecamente incluidos en el transporte de viajeros, en el alojamiento o en el alquiler de vehículos de motor son, por ejemplo, las entradas para forfaits de esquí, visitas guiadas, balnearios, entradas a parques de atracciones etc. No obstante, cuando algún servicio como los mencionados se combina con un único servicio de las letras a, b, o c, sólo podrán dar lugar a la creación de un viaje combinado o a un viaje vinculado si representan una proporción significativa del precio total del viaje (se considerará significativa cuando al menos represente el 25 por ciento del total del viaje); o si se ha publicitado como parte esencial del mismo. Sería el caso en el que una persona contrata con una agencia de viajes el transporte y una entrada para un parque temático, ya que la entrada constituye el servicio principal que desea adquirir el viajero<sup>52</sup>.

Un hecho muy importante que se deduce de la propia Directiva tiene que ver con el intento de combinar dos servicios turísticos sin que uno de ellos sea transporte, alojamiento o alquiler de vehículos. Dicha combinación no quedará protegida si no incluye al menos uno de los citados servicios.

Como conclusión, no se considerarán servicios susceptibles de conformar un viaje vinculado ni a los servicios que formen parte intrínseca de otro servicio, es decir, que no tengan sentido por sí mismos; ni a la combinación de un servicio de las letras a, b, o c, con otro si éste no representa al menos el 25 por ciento del total del viaje o forma una parte indispensable en el mismo.

---

<sup>52</sup> Considerando 18, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento y el Consejo de 25 de noviembre de 2015, pg. 4.

### 3.2.2. *Sujetos*<sup>53</sup>.

Como regla general, los sujetos que intervienen en un viaje vinculado, serán tres: el viajero o persona que con normalidad adquirirá y disfrutará del viaje; el empresario facilitador, que es quien facilitará la contratación de los servicios a adquirir; y el prestador final del servicio o empresario que finalmente preste los servicios al viajero. Puede resultar que en ciertas ocasiones el empresario organizador sea a su vez el prestador de alguno de los servicios que ha adquirido el viajero para su viaje. Estos intervinientes se encuentran recogidos entre los art 3.6 y 3.9 de la Directiva.

#### 3.2.2.a) *El viajero.*

La Directiva 90/314/CEE junto con el TRLGDC utilizaba el término ‘viajero’ para referirse al contratante principal del viaje, pero la Directiva 2015/2302 ha preferido sustituir ese término por el de “viajero”, definiendo a éste, en su art 3.6, como *toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en el ámbito de aplicación de la presente Directiva*; debido a que en éste último término cabe una gama más amplia de posibles contratantes con respecto al término “consumidor”. En la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los viajero es (DOUE L 304/64, 22.11.2011), artículo 2, se considera como viajero a *“Toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión”*. De este modo sólo cabían como contratantes y quedaban amparadas por la Directiva 90/314/CEE las personas físicas, es decir, particulares que ajenos a su profesión, contrataban unos servicios turísticos para un viaje de ocio. Éste sigue siendo el caso más común de contratación de servicios turísticos<sup>54</sup>.

Con la aprobación de la DVC se amplía, por tanto, la protección también a personas jurídicas cuando éstas sean pequeños empresarios o profesionales que vayan a realizar un viaje con motivo de su negocio o profesión y para ello utilicen los mismos canales que los viajero es persona física para reservar y adquirir los servicios que conformaran su viaje. La Directiva pretende con ello, amparar al pequeño empresario dejando fuera de ésta protección a las grandes organizaciones que (como se ha dicho anteriormente) no utilizan

---

<sup>53</sup> ALFREDO BATUECAS CALETRÍO, en “La contratación...” op., cit., pgs. 38 a 41.

<sup>54</sup> “La protección del viajero en la Directiva 2015/2302 del Parlamento y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinado y a los servicios de viajes vinculados”, *El turismo y la experiencia del cliente: IX Jornadas de Investigación en Turismo*, Sevilla, 21 y 22 de Junio de 2016, Vol. 1, 2016, págs. 60.

los canales empleados por los viajeros, sino que su práctica habitual suele consistir en celebrar acuerdos o convenios con un empresario (generalmente una agencia de viajes) para que éste les confeccione y organice durante el tiempo que dure el acuerdo todos los viajes que se vayan a celebrarse dentro del marco de la empresa.

### **3.2.2.b) El empresario facilitador**

El empresario aparece citado en la Directiva como “facilitador” del viaje al ser quién facilita o da a conocer al viajero los servicios de su interés y le permitan configurar su vacación “a medida”<sup>55</sup>.

La característica más importante de esta clase de empresarios se encuentra en la labor organizativa, es decir, en su papel de individuos que se encargan de constituir el viaje y poner en contacto a las dos partes contratantes: el viajero y el prestador final del servicio. Este trabajo constituye una relación comercial remunerada con los prestadores finales de los servicios de viajes. Como ya se adelantaba con anterioridad, algunos empresarios organizadores, actúan además como prestadores de algunos de los servicios adquiridos por el viajero. Esta situación suele darse cuando el empresario facilitador es una compañía aérea que en su web, además de ofertar sus propios vuelos (que ella misma prestará), ofrece habitaciones de hotel o el alquiler de vehículos con otras empresas.

Entre las obligaciones del empresario se encuentra la de informar al viajero antes de la perfección del contrato de que lo que está contratando no se trata de un viaje combinado y por lo tanto no está amparado por los derechos que protegen a éstos. También deberá comunicar al viajero de que goza de un derecho de protección frente a la insolvencia del empresario. Para asegurarse de que tal información se transmite de manera correcta, la Directiva incluye un Anexo en el que recoge un modelo de formulario normalizado plasmando su contenido. En caso de que el empresario no cumpla con dicho deber informativo, se aplicarán de manera análoga los derechos establecidos en la Directiva para el viaje combinado (artículo 9 al 12)<sup>56</sup>. Para BATUECAS CALETRÍO, el hecho de que se

---

<sup>55</sup> El caso más usual de empresario o facilitador sería el de una agencia de viajes como podría ser el caso de *Halcón viajes* que se dedica a ofrecer a sus clientes servicios como podrían ser diferentes vuelos de avión a través de distintas compañías aéreas (*Iberia*, *AirFrance*, *AirEuropa*, *Ryanair* etc.) ajustándose a los parámetros que establezca el viajero. No obstante, no será la propia agencia quién preste ese servicio, sino que simplemente da a conocer que existen esos vuelos con tales compañías y ayuda a contratar escogido por el adquirente; será la compañía seleccionada, por ejemplo *Iberia*, la que preste el servicio, en este caso, el vuelo.

<sup>56</sup> En mi opinión lo que busca el legislador con la aplicación de las normas del viaje combinado cuando se incumple por parte del empresario el deber de información, es la protección del viajero, por tratarse de una figura especialmente débil en su carácter de viajero.

remita a las normas del viaje combinado para dichos casos, en lugar de regularlos de manera específica para los viajes vinculados, sólo provocará futuras discrepancias entre las legislaciones de los diferentes Estados miembros<sup>57</sup>. Esta circunstancia se debe a quedar abiertos aspectos fundamentales que originarán distintos regímenes jurídicos entre los diferentes ordenamientos jurídicos de los diferentes Estados.

Como complemento al deber de información, si el empresario no cumple con el mismo, se generará la obligación de asistencia al viajero. Ésta consistirá en ofrecer una información sobre aspectos tales como los servicios sanitarios, asistencia consular y autoridades locales, así como ayudas prácticas, caso de comunicaciones a distancia. (Artículo 16 DVC). FERRER TAPIA considera necesaria esta obligación de prestar asistencia por ser el viajero un usuario que, en la mayoría de los casos, es también un desplazado lejos de su residencia habitual y de las costumbres que le son familiares, lo que le hace especialmente vulnerable (Considerando 37)<sup>58</sup>.

En la relación contractual gestada entre el empresario organizador y el viajero habrá que diferenciar dos supuestos. Aquél en que el empresario, además de ser organizador, actúa como prestador de alguno de los servicios, en cuyo caso, se generará un contrato de servicio en atención a la prestación que él mismo brinda además del contrato de mandato con respecto del resto de servicios, y cuando el empresario no preste ninguno de los servicios que adquiera el viajero. En el último caso el contrato será un mandato representativo, retributivo y especial. Una vez se produce la formalización del contrato de mandato, la empresa, representará al viajero y responderá de todos los daños y perjuicios que le cause. Asimismo, no podrá traspasar los límites que el viajero haya puesto a su gestión. De manera que si éste ha establecido por ejemplo que el transporte sea a determinada hora del día, el empresario deberá atender a dichas peticiones. No obstante, si no cumple con dichas instrucciones y lo hace con unas condiciones más ventajosas para el viajero, como por ejemplo, una mejor habitación de hotel al mismo precio, no se considerarán sobrepasados los límites del mandato. A menos que haya recibido orden expresa, sólo deberá contratar cuando las condiciones sean favorables para el viajero, en caso contrario deberá informar a éste.

Será obligación del empresario, aun no existiendo ningún precepto en el Código Civil que le obligue a ello, dar cuenta al viajero de la marcha del negocio, así como del éxito o fracaso de la gestión a fin de que éste adopte las medidas que considere oportunas.

---

<sup>57</sup> ALFREDO BATUECAS CALETRÍO, en “La contratación...” op., cit., pgs.46 y 47.

<sup>58</sup> BELÉN,FEERER TAPIA, “Aspectos subjetivos de los paquetes dinámicos[.]” op., cit., pg. 36.

Además, como cualquier mandatario, deberá hacer entrega de toda la documentación que el viajero vaya a necesitar y que harán la vez de justificante de las operaciones y pagos.

Por último, el empresario, podrá nombrar a otro como sustituto en el ejercicio de su gestión. Si lo hace con el permiso del viajero, responderá, en caso de una mala gestión, la agencia sustituta. Ahora bien, si realiza la sustitución sin el permiso del viajero deberá responder ella misma y no la sustituta. Caso distinto es el referido al nombramiento de auxiliares ya que, en ese supuesto, el auxiliar será un empresario dependiente del principal quien responderá en caso de que el auxiliar incurra en culpa en el desarrollo de la gestión.

El turista también tendrá que cumplir con ciertas obligaciones. La principal radicará en remunerar al empresario con el precio pactado y los anticipos requeridos para llevar a cuenta el encargo.

Para concluir, el empresario, (aun siendo poco común, sobre todo en contrataciones electrónicas) podrá rechazar un encargo previamente aceptado sin necesidad de justa causa, pero, en tal caso, habrá de indemnizar al viajero por los daños ocasionados por la renuncia. Además, tendrá la obligación de continuar con la gestión hasta que el viajero encuentre sustituto para suplir la falta de mandatario. La renuncia se basa en el principio de voluntad unilateral, se rige por el principio de libertad de forma y tendrá efectos *ex nunc*.

### **3.2.2.c) *El prestador del servicio.***

Éste actúa en el contrato como la contraparte del viajero. Será el encargado de ejecutar de manera efectiva los servicios adquiridos por el viajero y que componen su viaje. Entra dentro de este concepto la aerolínea con la que se efectúe el vuelo, o el hotel donde se hayan reservado las noches.

El turista quedará vinculado contractualmente con el prestador final a través de un contrato de servicio (transporte, alquiler, alojamiento etc.) Cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta ejecución del servicio que brinde y el empresario tendrá la obligación de informar sobre dicha responsabilidad al viajero (artículo 19.2.a DVC). En el caso de que viajero, por ejemplo, llegase al hotel donde tenía una reserva y se le comunicase que no hay existencia de la misma, deberá dirigirse contra el prestador, es decir contra el hotel y no contra la agencia<sup>59</sup>.

---

<sup>59</sup> Considerando 43, Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados. Pg. 7

El prestador no responderá del servicio de aquellos encargos en los que el empresario facilitador se haya excedido de las indicaciones del mandato, sin una posterior ratificación del viajero.

### **3.3. Régimen de responsabilidad aplicable a la contratación de los servicios de viaje vinculados.**

El régimen de responsabilidad aplicable a la contratación de viajes vinculados se encuentra recogido en los artículos 19 y 21 de la Directiva. Se trata de un tema trascendental, pues durante los últimos años se ha generado un debate en torno a si a los servicios de viajes vinculados se les debía aplicar el mismo régimen de responsabilidad que a los viajes combinados o, por el contrario, debían quedar sujetos a una regulación autónoma. Con la llegada de la DVC se termina con el vacío legal existente hasta el momento y se da fin al debate al dotar de una regulación propia a los viajes vinculados.

Desde ese momento cabe distinguir entre tres tipos de responsabilidades: la que deriva del incumplimiento de las prestaciones que componen el viaje vinculado; la surgida de la insolvencia del empresario que facilitó la contratación del viaje vinculado; y, por último, la generada por un error en la reserva<sup>60</sup>.

#### **3.3.1.- Responsabilidad derivada del incumplimiento.**

La responsabilidad derivada del incumplimiento de las prestaciones está recogida en el artículo 19.2.a DVC el cual establece que: [...] *cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio* [...].

Como se puede apreciar, el artículo hace responsable único de los posibles incumplimientos generados al prestador final del servicio. Así por ejemplo, si el viajero contrata una habitación de hotel con una agencia de viajes y llegado el día, el hotel no le facilita ninguna de sus habitaciones, éste deberá dirigirse contra el hotel por incumplimiento contractual (al ser, como ya se ha mencionado con anterioridad, su contraparte en la contratación) y no contra la agencia que la facilitó. De la misma manera,

---

<sup>60</sup> La responsabilidad que deriva de la insolvencia del empresario que facilitó la contratación del viaje vinculado es una de las principales cuestiones que ha motivado la creación de la Directiva. Especialmente cuando la empresa insolvente es una compañía aérea que ha facilitado la contratación del viaje vinculado. En esta línea existen casos como el de la compañía aérea Spanair. Vid. Sentencia núm. 100/2016 por la se declara en concurso a la compañía Spanair obligando a la misma a la devolución de los depósitos constituidos por los viajeros.

ante un incumplimiento del viajero, el prestador del servicio deberá dirigirse contra éste y no contra la empresa facilitadora de la contratación.

El legislador ha pretendido al responsabilizar de manera única al prestador final del servicio, terminar con los problemas ocasionados por la Directiva 90/314 al dejar libertad a los Estados para que ellos mismos establecieran el régimen de responsabilidad que considerasen adecuado a su Ordenamiento jurídico. Este hecho había terminado provocando una enorme discrepancia puesto que para unos la responsabilidad debía ser solidaria entre organizador y minorista (supuesto por el que optaba nuestro Ordenamiento jurídico); mientras que para otros la responsabilidad era exclusiva del organizador. Actualmente, quedan, por tanto, exonerados de la responsabilidad los empresarios facilitadores salvo en el caso de que sean a su vez prestadores de alguno de los servicios del viaje por el que tendrían que responder. De esta manera la Directiva aleja la figura del viaje vinculado de la del combinado, respondiendo por la ejecución el organizador con independencia de que sea éste quien ejecute el servicio o no. Deja además libertad a los Estados para que decidan si deben obligarse de manera solidaria tanto el mayorista como el minorista. (Artículo 13.1 y 2 DVC).

Otra diferencia incluida por el legislador en la Directiva que aleja ambas figuras, está relacionada con la falta de prevención de causas de exoneración de la responsabilidad para el prestador del servicio en los viajes vinculados, mientras que sí se incluyen para los viajes combinados en los artículos 14 y 3 de la Directiva. No obstante, el prestador no deberá responder del servicio cuando el incumplimiento sea imputable al viajero o se deba a caso fortuito.

### **3.3.2.- Responsabilidad originada por la insolvencia del empresario<sup>61</sup>.**

Este tipo de responsabilidad constituye un supuesto de gran importancia pues los múltiples casos de insolvencia de las empresas aéreas han tenido una gran influencia en la elaboración de la Directiva. Se encuentra regulada en el artículo 19.1DVC y dice lo siguiente: *Los Estados miembros velarán por que los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados constituyan una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros, en la medida en que un servicio de viaje que forme parte de unos servicios de viaje vinculados no se ejecute como consecuencia de la insolvencia del empresario. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros, la*

---

<sup>61</sup> COM/2013/0129.



*garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. Se aplicarán, mutatis mutandis, el artículo 17, apartado 1, el artículo 17, apartados 2 a 5, y el artículo 18.*

El artículo, regula el supuesto en el que un servicio contratado para un viaje no pueda ejecutarse debido a que el empresario facilitador de la contratación deviene insolvente una vez el servicio ya se le ha pagado<sup>62</sup>. En estos casos el viajero podrá reclamar todas las cantidades abonadas al empresario mediante la ejecución de la garantía que se obliga a prestar a éste último.

A tenor literal del artículo, el empresario deberá constituir una garantía obligatoria antes del inicio de la actividad de comercialización de viajes vinculados para devolver todos los pagos que le hubiera realizado el viajero cuando el servicio contratado no se vaya a ejecutar, se deje de ejecutar o la ejecución se realice a medias como consecuencia de la insolvencia del empresario. Además, la garantía cubrirá los casos de repatriación del viajero cuando el servicio que se preste sea de transporte o esté incluido en el servicio. La garantía constituye una obligación para todos los empresarios que ofrezcan servicios de viajes vinculados. No se limita a los supuestos en que el facilitador sea una compañía aérea, como pudiera pensarse, al ser los casos de insolvencia de tales compañías, como se ha apuntado con anterioridad, un motivo para incluir en la DVC de éste tipo de responsabilidad.

Por lo que se refiere a la redacción del artículo, el legislador no se mostró nada claro al utilizar el término de “empresario”, pues no aclaraba si se refería al empresario que facilitaba la contratación o al que ejecutaba los servicios. Aun así, el hecho de que a lo largo de la DVC se utilice el término “empresario” para referirse al organizador o facilitador de la contratación, y “prestador del servicio” para aludir al ejecutor de los mismos, nos da la clave para entender que con “la garantía del empresario”, el legislador está haciendo referencia al organizador del viaje. Guardaría de este modo coherencia con lo establecido para el viaje combinado en el que la garantía contra la insolvencia la ha de prestar el organizador del viaje. Por su parte, el Considerando 43, establece de manera literal que la garantía la ha de prestar el empresario facilitador de los servicios, omitiendo toda referencia al respecto sobre el prestador de los mismos:[...] *Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados deben, además, estar obligados a prestar protección frente a la insolvencia para la devolución de los pagos que perciban y, en la medida en*

---

<sup>62</sup> Lo que sucede en el supuesto práctico es que el prestador del servicio se negará a darlo al viajero alegando que no ha recibido el pago del mismo por parte del empresario que facilitó la contratación.

*que sean responsables del transporte de pasajeros, para la repatriación de estos, y deben informar a los viajeros en consecuencia.[...].*

BATUECAS CALETRÍO propone una redacción menos dudosa que la vigente en los siguientes términos: *“Los Estados miembros velarán por que los empresarios que faciliten servicios de viajes vinculados constituyan una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros, en la medida que un servicio de viaje que forme parte de unos servicios de viaje vinculado no se ejecute como consecuencia de su insolvencia”*<sup>63</sup>.

La Directiva no especifica qué clase de garantía ha de prestar el empresario, pero lo razonable sería que ésta se constituya a través de un seguro obligatorio o aval bancario. Dicha conclusión se basa en lo establecido por el artículo 17 DVC para el viaje combinado y que es de aplicación al viaje vinculado por remisión del artículo 19. El mismo artículo 17 establece además que la garantía deberá cubrir los costes previsibles de manera razonable debiendo cubrir los importes de los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en relación con viajes vinculados; teniendo además en cuenta la duración del período comprendido entre los pagos y la terminación de los viajes vinculados, así como el coste estimado de la repatriación en su caso.

El modo en que la garantía deberá hacerse efectiva dependerá de si la misma cubre las cantidades de reembolso de los pagos efectuados, puesto que en dicho caso ésta sólo será efectiva, como indica la DVC de manera literal, “previa solicitud del viajero”. Lo mismo sucede si va dirigida a la repatriación del viajero ejecutándose de manera automática sin la necesidad de un requerimiento previo por parte del viajero. Además, en este caso si fuera necesario se proporcionará al viajero de manera gratuita, alojamiento durante un máximo de 3 días en el lugar de destino.

El artículo 18, el cual es de aplicación a los viajes vinculados por remisión del artículo 19, reconoce los regímenes de protección contra la insolvencia de los Estados miembros donde se encuentre el organizador que opera en su territorio. Pretende con dicha intervención evitar que las medidas contra la insolvencia establecidas por cada Estado miembro supongan un obstáculo a la libre circulación de servicios.

---

<sup>63</sup> BATUECAS CALETRÍO, “La contratación...” op., cit., pgs.54 y 55.

### **3.3.3. Error en la reserva.**

El último ámbito de responsabilidad es el concierne al error en la reserva. Éste se encuentra regulado en el artículo 21 DVC el cual establece que el empresario será responsable de los daños y perjuicios ocasionados al viajero cuando sean debidos a un error en la reserva. Un caso típico relacionado con este supuesto es el del viajero que al ir a facturar en el aeropuerto se le comunica que su billete no existe. Quedará exonerado de la responsabilidad en aquellas situaciones en las que el error en la reserva sea imputable al viajero o si se dieran causas inevitables, como pudiera ser que el hotel donde se hubiera realizado la reserva se incendiase.

Aunque no se hubiera incluido este artículo, el empresario hubiera tenido que responder de la misma manera en virtud del Código Civil ya que le une con el viajero una relación contractual, más concretamente de mandato (artículo 1718 CC). Debido a este vínculo tendría que responder en caso de dolo o culpa (que habrá que probar) en virtud del artículo 1726 CC.

## CONCLUSIONES.

**PRIMERA:** La rapidez con la que evolucionan Internet y las nuevas tecnologías junto con la expansión de las compañías aéreas *lowcost*, han provocado en los últimos años la transformación del sector turístico dando lugar a la proliferación de novedosas y diferentes fórmulas de contratación turística comenzando por el paquete dinámico de turismo hasta llegar al viaje vinculado a día de hoy. Los paquetes dinámicos son un producto turístico integrado por más de un servicio, confeccionados por el propio viajero a través de un portal web, por medio de varias páginas webs enlazadas como consecuencia de un acuerdo así como de una agencia física tradicional. En definitiva se trata de una combinación de servicios personalizada por el viajero, la cual generará un único contrato y se pagará un precio global por todos los servicios contratados. Los cuales tuvieron un gran éxito entre los viajeros.

**SEGUNDA:** El paquete dinámico de turismo presentaba un gran problema, y es que carecía de regulación jurídica en nuestro Ordenamiento. Se hizo así necesario, a pesar de ser una tarea cuanto menos dificultosa, calificar jurídicamente su figura pues de ella dependería el régimen de responsabilidad aplicable a los sujetos participantes en la contratación de los mismos. Debido a su semejanza con la figura del viaje combinado, con la que comparte el hecho contratando cualquiera de las figuras, el viajero adquiere una pluralidad de servicios, generándose un único contrato por el que pagará un precio global (se desglose o no la factura) además de una duración no inferior a veinticuatro horas. Un sector, de la doctrina sostenía que debían aplicarles la normativa de éste; por el contrario, otro sector, defendía que debían regularse de forma independiente puesto que para ellos faltaba el elemento de la organización previa. Todo ello ha derivado en la necesidad de un cambio y el consiguiente llamamiento al legislador europeo a favor de la actualización de la anticuada Directiva 90/314/CEE.

**TERCERA:** La Comisión de la UE, para dar solución a este problema emitió la *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y el Consejo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE* la cual da vida a *La Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculado*. En ella, además de regularse la tradicional figura del viaje combinado con ciertas modificaciones

respecto a la Directiva anterior, se contempla una nueva figura de turismo denominada “viajes vinculados” que no es, ni más ni menos, que lo que hasta ahora se había conocido como paquete dinámico de turismo, por lo que se podría decir que, finalmente obtuvo una regulación autónoma.

**CUARTA:** El viaje vinculado constituye una nueva manera de contratar servicios turísticos que consiste en acordar de una sola vez diferentes servicios turísticos para el mismo viaje, de manera individual con cada prestador del servicio, con el que se generará el contrato y se pagará el precio, pero facilitado todo ello por un empresario organizador. Esta figura introduce novedades importantes para el sector, ya que inserta medidas reforzadas de protección a los viajeros que no se encontraban en las normativas precedentes.

**QUINTA:** Entre las novedades introducidas por la figura del viaje vinculado encontramos el cambio de nomenclatura del consumidor el cual pasará a ser conocido como viajero debido a que éste último término engloba una gama más amplia de posibles contratantes con respecto al término consumidor. También podemos encontrar una ampliación del deber del empresario de mantener informado al viajero para lo que deberá comunicarle si lo que contrata es un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado. En cuanto a la responsabilidad se hace responsable único de los posibles incumplimientos generados al prestador final del servicio. Por su parte se obligará al empresario a prestar una garantía previo inicio del viaje para cubrir los casos en que el viaje no pueda ejecutarse debido a que éste devenga insolvente.

**SEXTA:** En mi opinión, se habría podido prescindir de la creación de la figura del viaje vinculado pues, como la mayoría de la doctrina, soy de la opinión de que el tratamiento jurídico que debía recibir haber recibido el paquete dinámico debería haber sido el de su subsunción bajo la normativa del viaje combinado, puesto que son mayores las semejanzas que las diferencias que los separa. No obstante, la sociedad avanza con mayor rapidez que el Derecho lo que supone que con el tiempo nacerán en los viajeros del sector turístico necesidades que el viaje vinculado no pueda suplir lo que hará necesaria la creación de nuevas figuras de turismo que dejarán obsoletas al viaje vinculado.

## BIBLIOGRAFÍA

BATUECAS CALETRÍO, ALFREDO, “La contratación de viajes vinculados”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, ISSN 2174-1840, N°. 6, 2016, págs. 29-61.

BATUECAS CALETRÍO, ALFREDO y APARICIO VAQUERO, JUAN PABLO, “Régimen de responsabilidad en la prestación de servicios turísticos contratados como paquetes dinámicos”, *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, 2014, ISBN 978-84-9085-126-5, págs. 55-90.

BATUECAS CALETRÍO, ALFREDO y APARICIO VAQUERO, JUAN PABLO, “La contratación "on line" de servicios turísticos”, *Nuevas fórmulas de comercialización "on line" de servicios turísticos: subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad*, 2013, ISBN 978-84-9045-084-0, págs. 49-78.

BERENGUER ALBALADEJO, CRISTINA, “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del parlamento europeo y del consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados” *International Journal of scientific management and tourism*, ISSN-e 2386-8570, ISSN 2444-0299, Vol. 2, N°. 2, 2016, págs.33-49.

CAMACHO PEREIRA, CONSUELO, “La protección del viajero en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, *El turismo y la experiencia del cliente: IX Jornadas de Investigación en Turismo, Sevilla, 21 y 22 de Junio de 2016*, Vol. 1, 2016 (El Turismo y la experiencia del cliente.), ISBN9788494413490, págs. 51-81.

CAMARGO GÓMEZ JUAN DAVID, “Contratación electrónica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español” en *Ars Iuris Salmanticensis ESTUDIOS* Vol. 2, 95-125, Diciembre 2014.

Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las Regiones.

FEERER TAPIA, BELÉN, “Aspectos subjetivos de los paquetes dinámicos. La situación del viajero” en *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. Dirección: PANIZA FULLANA, ANTONIA. Dykinson, Madrid, 2014, pg. 35 a 39.

GONZÁLEZ CABRERA, INMACULADA, “¿Estamos ante el mismo producto si se adquieren en línea un viaje combinado o distintos servicios de viajes vinculados?”, *Revista de Derecho Civil*<http://nreg.es/ojs/index.php/RDC> ISSN 2341-2216 vol. III, núm. 3 (julio-septiembre, 2016) Cuestiones, pp. 139-144, consultado el día 30/11/2016.

GONZALEZ CABRERA, INMACULADA, “El contrato de viaje combinado y los paquetes dinámicos”, *Manual de contratación turística*, 2015, págs. 111-135.

“Aproximación al marco jurídico de la contratación electrónica de servicios turísticos y de las agencias de viaje *on-line*”, en *Investigaciones Turísticas N° 4*, julio-diciembre 2012, págs. 99-118. Altea Asensi Meras.

La protección del viajero en la Directiva 2015/2302 del Parlamento y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados”, *El turismo y la experiencia del cliente: IX Jornadas de Investigación en Turismo*, Sevilla, 21 y 22 de Junio de 2016.

MARTÍNEZ ESPÍN, P.: “Contrato de viaje combinado (artículo 150 a 165 TRLGDCU)”, en <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/3.pdf>. Última consulta 25/05/2017.

PANIZA FULLANA, ANTONIA, “El Derecho del turismo en la Unión Europea”, *Estudios turísticos*, n° 186, 2004, pág. 99-135.

PANIZA FULLANA, ANTONIA, “La Propuesta de Directiva relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, ISSN 2174-1840, Vol. 2, N° 4 (julio), 2014, págs. 51-60.

PANIZA FULLANA, ANTONIA y APARICIO VAQUERO, JUAN PABLO, *Nuevas fórmulas de comercialización "on line" de servicios turísticos*, Comares, 2013.

PANIZA FULLANA, ANTONIA, “nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas”, *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, 2014, ISBN 978-84-9085-126-5, págs. 13-29

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y el Consejo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE.

RÍOS FERREIRA, AARÓN, “Contratación de servicios turísticos por Internet: los paquetes dinámicos de turismo” en *Trabajo de Fin de Grado*. 2015/2016.

STJCE de 30 de Abril de 2002 (*Asunto Club Tour C-400/00*). DOCE de 15 de Junio de 2002 (C 144/10).

SENTENCIA DE 11.2.1999 — ASUNTO C-237/97

SENTENCIA núm. 100/2016.